

企业管理培训系列教材

# 企业首席质量官

## 任职培训教程

北京质量协会 编著

QIYE SHOUXI ZHILIANGGUAN  
RENZHI PEIXUN JIAOCHENG

中国铁道出版社

CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

# 企业首席质量官任职培训教程

北京质量协会 编著

中国铁道出版社

2014年·北京

## 内 容 简 介

本书是由具备国家注册企业首席质量官任职培训教师资格的国内著名教授、知名管理专家按照国家质量监督检验检疫总局制定《企业首席质量官任职培训大纲》的要求编写的培训教程。本教程共八章,主要包括国家质量发展政策、质量法律制度、企业首席质量官制度、企业质量战略管理、企业质量文化建设、企业质量管理体系建设、质量经济性分析和品牌管理等内容。作者从满足企业首席质量官的实际需要出发,理论结合实际,通俗易懂地介绍了作为企业首席质量官必备的知识 and 要求。同时本书也可作为理工科大学质量管理专业的教学参考用书。

### 图书在版编目(CIP)数据

企业首席质量官任职培训教程/北京质量协会编著.  
—北京:中国铁道出版社,2014.10  
企业管理培训系列教材  
ISBN 978-7-113-19395-9

I. ①企… II. ①北… III. ①企业管理—质量管理—  
技术培训—教材 IV. ①F273.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 233195 号

书 名: 企业管理培训系列教材  
企业首席质量官任职培训教程  
作 者:北京质量协会

责任编辑:杨 哲 编辑部电话:010-51873055  
编辑助理:黄 筱  
封面设计:郑春鹏  
责任校对:龚长江  
责任印制:陆 宁 高春晓

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市西城区右安门西街8号)

网 址:<http://www.tdpress.com>

印 刷:北京鑫正大印刷有限公司

版 次:2014年10月第1版 2014年10月第1次印刷

开 本:880 mm×1 230 mm 1/16 印张:24 字数:665 千

书 号:ISBN 978-7-113-19395-9

定 价:78.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社读者服务部联系调换。电话:(010)51873174(发行部)

打击盗版举报电话:市电(010)51873659,路电(021)73659,传真(010)63549480



## 编委会

主 编：白建国

副主编：郭庆华

编 委：（按姓名首字母排序）

白建国 郭庆华 李仁良

尤建新 赵 红 张兰惠

主 审：郎志正



## 序

推行企业首席质量官制度,是贯彻、落实国务院《质量发展纲要(2011—2020年)》的一项重要举措。2012年7月国家质量监督检验检疫总局部署企业首席质量官试点工作,近2年来,各地质检部门和有关行业根据《国务院办公厅关于贯彻实施质量发展纲要2013年行动计划的通知》(国办发〔2013〕18号)要求,开展了企业首席质量官任职培训教育工作,取得了较好的培训效果,得到广大参训企业和学员的好评。实践证明,做好企业首席质量官任职培训教育,是确保企业首席质量官制度持续健康发展的关键所在,有利于引导和帮助企业更好地落实质量主体责任,有利于在广大企业中传播推广先进质量理念和管理方法,有利于打造一批有能力、高素质、职业化的企业高级质量管理人才队伍,有利于推动企业间的质量管理交流和经验共享。

20世纪60年代,国外企业缘于企业治理结构和改革创新不断发展,先后推出首席执行官(CEO)、首席财务官(CFO)、首席运营官(COO)、首席市场官(CMO)、首席人事官(CHRO)等在业务与经营权力方面具有特定职权的负责人。80年代,由于市场竞争越来越聚焦于质量,在企业管理层中,负责质量的人员,从偏技术层面的一、二级部门经理,演变到总监级、首席级职能,从而在企业治理结构中应运产生了首席质量官这一职位。目前,国外一般上市公司都设有首席质量官(质量副总裁)这一职位。这是因为,质量职能从1980年到2000年经历了爆炸式增长,已成为关键的首席级职能。其核心价值主要体现在战略中起主导作用,其使命是为了应对急剧变化的生存环境,通过设计并建立动态的改进团队机制,有效而有序地策动变革、管理变革,从而使整个组织更好、更快、更经济地“第一次”就符合消费者和客户的要求。

随着我国市场经济的发展,质量问题越来越普遍地被广大消费者和客户所关注。质量已成为企业经营与发展的关键课题。但是,我国企业质量管理的水平,与广大消费者和客户的需求还有很大的差距。《中国质量报》2012年3月13日报道:“据不完全统计,我国制定企业质量发展战略、建立企业质量文化的企业不足1%”;企业“缺少对质量战略、质量文化、质量激励研究和建设的掌舵手”。在这种背景下,国家质检总局提出在我国推行企业首席质量官制度的举措是非常必要的,是非常及时的,弥补了企业治理结构中的一项制度性缺失。企业首席质量官制度有利于明确企业内部关键岗位质量责任,督促企业切实落实质量安全主体责任,有效保障质量安全;有利于强化企业质量管理,提升质量水平,增强企业竞争力;有利于企业质量工作者履行职责,发挥专长,为企业发展作出更大贡献。该制度应从首席质量官岗位设置、首席质量官任职条件、首席质量官工作职责和首席质量官工作权责四个方面进行设计,突出首席质量官的知识和技能要求,用制度激励培训需求,用培训支撑制度实现。

作为企业首席质量官,应精通质量管理、质量工程技术;精通经营管理、战略管理、变革管理、组织动力学等商业管理知识;熟悉本行业、客户、本组织核心流程等业务知识;具有策划、决策、沟通、应变、团队建设、授权、激励等领导力和凝聚力。

北京质量协会按照国家质检总局《企业首席质量官任职培训大纲》的要求,认真设计培训课程、精心选聘培训师资,并组织编写了《企业首席质量官任职培训教程》,这为培训机构有效开展企业首席质量官的培训工作的良好基础。该教材设置了国家质量发展政策、质量法律制度、企业首席质量官制度、企业质量战略管理、企业质量文化建设、企业质量管理体系建设、质量经济性分析、品牌管理等科目,是企业首席质量官在提高其知识和技能方面可选择的一本具有知识性、实用性、可操作性的教科书。

希望广大企业按照国家《质检总局办公厅关于开展企业首席质量官制度试点工作的通知》(质检办质[2012]749号)要求,认真组织,积极参与,为企业治理结构的变革和创新、培育企业可持续发展的人才,创造可喜的成果。我相信,随着企业首席质量官任职培训教育的持续开展,将会涌现一大批质量精英。这将对充实、优化我国职业经理人的人才结构、促进企业可持续发展产生积极的影响!

白建国

2014年9月



## 前言

质量是每一个组织永恒研究和追求的主题。

在市场竞争愈演愈烈的今天,提升产业整体素质和企业质量管理水平,以及产品或服务的质量水平成为所有组织争取顾客、赢得顾客,增加效益的重要手段。

为进一步落实企业质量主体责任,提升质量管理水平,增强企业质量竞争力,强化企业的质量管理意识,国务院提出了在企业推行并设立首席质量官制度的要求。

设立首席质量官是现代企业制度的重要内容。首席质量官工作已纳入各级地方政府质量奖励、品牌评价、知名品牌创建示范区建设等质量工作的重要考核内容。

首席质量官受企业法定代表人或主要负责人授权,对本企业质量工作全面负责。

在企业推行首席质量官制度,有利于明确企业内部关键岗位质量责任,督促企业切实落实质量安全主体责任,有效保障质量安全;有利于强化企业质量管理,提升质量水平,增强企业竞争力;有利于企业质量工作者履行职责,发挥专长,为企业发展作出更大贡献。

目前,我国企业整体质量竞争力相对较弱,消费者多元的生活方式和超前的消费意识所形成的鲜明的个性消费需求迫使企业不得不强化产品或服务的设计和开发能力,生产制造或服务提供能力,以及服务能力。

为配合各级培训机构全面组织开展首席质量官培训活动,我们组织了具备国家注册企业首席质量官任职培训教师资格的国内著名教授、知名管理专家按照国家质量监督检验检疫总局制定的《企业首席质量官任职培训大纲》的要求编写本培训教程。

本教程包括国家质量发展政策、质量法律制度、企业首席质量官制度、企业质量战略管理、企业质量文化建设、企业质量管理体系建设、质量经济性分析和品牌管理等内容,其中,第一章国家质量发展政策和第三章企业首席质量官制度部分由北京质量协会白建国秘书长编写,第二章质量法律制度和第四章企业质量战略管理部分由资深企业管理培训和咨询专家郭庆华老师编写,第五章企业质量文化建设和第八章品牌管理部分由中国科学院大学管理学院博士生导师赵红教授编写,第六章企业质量管理体系建设部分由郭庆华老师和全国质量管理与质量保证标准化技术委员会常务副秘书长李仁良合作编写,第七章质量经济性分析由郭庆华老师和同济大学博士生导师尤建新教授,以及资深培训专家张兰惠老师合作编写。全书由郭庆华老师统稿。国务院原参事、北京理工大学博士生导师郎志正教授对本教程进行了审定。

作者在编写本书过程中,从满足企业首席质量官的实际需要出发,理论结合实际,通俗易懂地介绍了作为企业首席质量官必备的概念、知识和要求。本书也可作为理工科大学质量管理专业的教学参考用书。



在本书的编写过程中,我们得到了北京质量协会等单位及专家的大力支持和热情帮助。在此,谨向他们表示衷心感谢。限于时间和作者的水平,有不当或错误之处,恳请广大读者批评指正。

编著者

2014年9月于北京





# 目录

<b>第一章 国家质量发展政策</b> .....	1
第一节 我国质量发展的基础和环境 .....	1
第二节 我国质量发展的指导思想和工作方针 .....	5
第三节 我国发展目标和主要措施 .....	6
第四节 强化企业质量主体作用的主要措施 .....	8
第五节 实施质量安全监管和推进质量发展的保证措施 .....	9
第六节 贯彻实施质量发展纲要年度行动计划 .....	10
第七节 年度行动计划规定的各项工作 .....	10
第八节 年度行动计划中有关企业质量安全主体责任的内容 .....	11
思考题 .....	12
<b>第二章 质量法律制度</b> .....	13
第一节 产品质量法律制度 .....	13
第二节 质量基础工作法律制度 .....	27
思考题 .....	35
<b>第三章 企业首席质量官制度</b> .....	36
第一节 国外企业首席质量官制度的产生与发展 .....	36
第二节 我国企业首席质量官制度的探索 .....	40
第三节 我国推行企业首席质量官制度的政策措施 .....	41
思考题 .....	43
<b>第四章 企业质量战略管理</b> .....	44
第一节 战略的基本概念 .....	44
第二节 战略管理的内容 .....	45
第三节 企业质量战略的实施 .....	56
第四节 企业质量规划 .....	58
思考题 .....	60
<b>第五章 企业质量文化建设</b> .....	61
第一节 企业质量文化的基本概念 .....	61
第二节 企业质量文化内容及其作用 .....	64



第三节 企业质量文化建设的模式 .....	72
思考题 .....	79
<b>第六章 企业质量管理体系建设 .....</b>	<b>80</b>
第一节 企业管理体系的基本概念 .....	80
第二节 质量管理体系的基本模式及构建 .....	92
第三节 质量管理体系的其他模式及构建 .....	95
第四节 质量安全风险管理 .....	104
思考题 .....	107
<b>第七章 质量经济性分析 .....</b>	<b>108</b>
第一节 质量经济性分析的概念 .....	108
第二节 产品质量形成过程的质量经济分析 .....	112
第三节 质量成本和效益经济分析 .....	124
思考题 .....	128
<b>第八章 品牌管理 .....</b>	<b>129</b>
第一节 品牌管理的基本概念 .....	129
第二节 品牌培育和管理的主要内容 .....	141
思考题 .....	162
<b>附 录 .....</b>	<b>163</b>
国务院关于加强企业安全生产工作的通知 .....	163
国务院关于加强产品质量工作若干问题的决定 .....	168
国务院关于加强产品质量和食品安全工作的通知 .....	172
国务院关于印发质量发展纲要(2011—2020年)的通知 .....	175
国务院办公厅关于印发贯彻实施质量发展纲要 2012年行动计划的通知 .....	185
国务院办公厅关于印发贯彻实施质量发展纲要 2013年行动计划的通知 .....	189
国务院办公厅关于印发贯彻实施质量发展纲要 2014年行动计划的通知 .....	191
中华人民共和国产品质量法 .....	194
中华人民共和国消费者权益保护法 .....	201
中华人民共和国标准化法 .....	208
中华人民共和国计量法 .....	211
中华人民共和国特种设备安全法 .....	214
中华人民共和国食品安全法 .....	225
中华人民共和国进出口商品检验法 .....	238
中华人民共和国进出境动植物检疫法 .....	241
中华人民共和国国境卫生检疫法 .....	246
中华人民共和国计量法实施细则 .....	249

中华人民共和国认证认可条例 .....	255
中华人民共和国工业产品生产许可证管理条例 .....	262
特种设备安全监察条例 .....	269
中华人民共和国进出口商品检验法实施条例 .....	282
中华人民共和国进出境动植物检疫法实施条例 .....	289
中华人民共和国国境卫生检疫法实施细则 .....	296
中华人民共和国强制检定的工作计量器具检定管理办法 .....	308
特种设备作业人员监督管理办法 .....	311
特种设备事故报告和调查处理规定 .....	315
高耗能特种设备节能监督管理办法 .....	321
棉花质量监督管理条例 .....	324
毛绒纤维质量监督管理办法 .....	328
茧丝质量监督管理办法 .....	332
计量标准考核办法 .....	337
计量检定人员管理办法 .....	340
定量包装商品计量监督管理办法 .....	342
实验室和检查机构资质认定管理办法 .....	345
强制性产品认证管理规定 .....	350
强制性产品认证标志管理办法 .....	357
关于开展企业首席质量官制度试点工作的通知 .....	361
企业首席质量官任职培训大纲 .....	363
关于加强品牌建设的指导意见 .....	366
关于加强中央企业品牌建设的指导意见 .....	369

# 第一章 国家质量发展政策

## 第一节 我国质量发展的基础和环境

### 一、质量问题是经济社会发展的重大战略问题

ISO 9000 将质量定义为：一组固有特性满足要求的程度。

说道质量，我们通常可以理解为：它既反映一个国家的综合实力，也是企业和产业核心竞争力的体现，同时也代表国家文明的程度。这里所谈的质量是一个广义质量的概念，是指一个国家的质量、一个民族的质量和一个企业的经营质量，它既是科技创新、资源配置、劳动者素质等因素的集成，又是法治环境、文化教育、诚信建设等方面的综合反映。质量是衡量和鉴定一切活动结果的总标准。

党和国家历来高度重视质量工作。新中国成立以来，尤其是改革开放以来，党中央、国务院制定实施了一系列政策措施，初步形成了中国特色的质量发展之路，建设质量强国。

建设质量强国，是我国经济社会发展的迫切需要，是科学发展的战略抉择。中国要走向强大，首先就必须解决好质量问题。

“质量强国”战略是国家经济社会发展战略的重要组成部分，是新时期加快质量事业发展，提升质量竞争力，建设社会主义现代化强国的总体谋划。其内涵体现为两个方面：

一是要依靠质量提升实现中华民族的伟大崛起。坚持质量优先，以质量扩大市场需求，促进经济发展方式转型，增强质量竞争力，发挥质量对经济社会发展的影响力，推动实现 2020 年全面建设小康社会的发展目标，并为到 2050 年建成中等发达国家奠定基础。

二是使我国跻身世界质量强国之列。在产品质量、品牌建设、人才队伍、技术与管理等方面达到国际先进水平，把我国建成世界质量强国。

在现代国际经济发展史上，质量在大国崛起中扮演着重大的推进作用。例如 20 世纪 50 年代，德国政府实施了“以质量推动品牌建设，以品牌助推产品出口”的政策，使德国制造业在战后迅速崛起，在全球确立了“德国品牌，质量一流”的国家形象，打造出奔驰、宝马、西门子等一大批世界级“德国制造”知名品牌。又如 20 世纪 60 年代，日本政府主导实施了“质量救国”战略，在全国范围内推广全面质量管理，使得日本产品凭借质量优势大举进入欧美和全球市场，日本成为世界经济强国。战后日本的经济奇迹，是质量强国的生动证明。正如世界著名质量管理专家朱兰博士所评价的：“日本的经济振兴是一次成功的质量革命。”再如美国在 20 世纪 80 年代为应对日本挑战，出台《质量振兴法案》，批准设立“国家质量奖”，实施了一系列支持和激励企业加强质量创新的措施，使美国在汽车、半导体等产业重夺世界第一宝座，并在以信息与生物技术为代表的新兴产业中确立了全球霸主地位。此外，韩国为“突破中等收入国家陷阱”，于 1998 年提出了《21 世纪质量赶超计划》，旨在依靠质量创新应对以价格为优势的中国和以技术为优势的日本。巴西于 1999 年制定实施了《巴西质量和生产力计划》。俄罗斯于 2003 年推出了《国家产品与服务政策构想方案》。

美国现代质量管理协会主席哈林顿这样描写过：“现在世界上进行着一场第三次世界大战，这不是一场使用枪炮的流血战争，而是一场商业战，这场战争的主要武器就是质量。谁的质量好，谁就能赢得这场战争。”



## 二、历任国家领导人高度重视质量工作

毛泽东同志:在 1960 年中央政治局扩大会议上指出,“数量不可不讲,质量要放在第一位,要提高质量、规格,增加品种。”

邓小平同志:在 1992 年“南巡”讲话中指出,“我们应该有自己的拳头产品,创造我们中国自己的名牌,否则就要受人欺负。”

江泽民同志:在 1990 年给中国质量管理协会的题词,“质量第一是我国在经济建设方面的一个长期战略方针。”

胡锦涛同志:在 2008 年中央经济工作会议上强调,“增长质量和产品质量关系发展可持续性,关系人民群众切身利益,关系国家形象。”

习近平主席指出:“增长必须是实实在在和没有水分的增长,是有效益、有质量、可持续的增长”,“中国制造向中国创造转变,中国速度向中国质量转变,中国产品向中国品牌转变”。

## 三、国务院先后三次召开全国质量工作会议

1992 年,我国召开第一次全国质量工作会议,做出《关于进一步加强质量工作的决定》,用市场机制和行政监管相结合的办法加强质量监管。

1999 年,国务院召开第二次全国质量工作会议,发布了《国务院关于进一步加强的产品质量工作若干问题的决定》,指出“当前我国经济已进入一个新的发展阶段,质量工作正是主攻方向。要推动我国产品质量总体水平跃上新台阶”。

2007 年,国务院召开第三次全国质量工作会议,发出了《关于加强产品质量和食品安全工作的通知》,并在全国开展了为期四个月的产品质量和食品安全专项整治。

## 四、现阶段仍存在诸多亟待解决的质量问题

### 1. 质量监管能力需要加强

当前,质量监管仍然存在薄弱环节,主要表现在监管力量严重缺乏和检验检测能力不足。以浙江新昌为例,该地共有胶囊生产企业 40 余家,年产量近千亿粒胶囊,市场份额占全国的 40% 左右。相对如此巨大的产业规模,县食品药品监督管理局只有十几个工作人员,且该县没有符合规范的药品检验机构,其监管力量和技术支撑的不足可见一斑。

企业数量与监管力量对比悬殊,监管体制机制不顺畅。我国食品药品监管人员共计 8 万人左右,却监管着全国近 5 000 家药品生产企业、40 万家药品流通企业、17 000 家医疗器械企业、3 400 多家化妆品企业、2 000 多家保健食品生产企业,以及 230 万家餐饮企业。如此庞大的企业数量,与 8 万名监管人员形成鲜明对照,即便是抽检,恐怕也做不到监管的全覆盖。

### 2. 质量技术基础需要夯实

我们国家标准总体水平较低,在国际上的影响力较弱,参与或主导国际标准的数量比例较低,标准化建设人才队伍匮乏,严重制约了标准的质量和数量,很多领域的国家标准尚处于空白状态。同时,计量保障能力不足,一些领域缺乏计量基准、标准,国际互认测量能力相对薄弱,目前我国参加国际比对数量仅占比对总数的 30%。

### 3. 质量法律法规体系需要健全

多年来造成假冒伪劣行为“打不绝、打不死”现象的原因有很多,最根本的原因是“典”不重,法律制裁力度不大。我国 2000 年新修订实施的《中华人民共和国产品质量法》(以下简称《产品质量法》)对制售假冒伪劣者处没收违法生产、销售产品,并处货值金额 3 倍以下罚款,相比而言仍显较轻;我国消费者权益保护法,在立法的指导思想重于对受假冒伪劣之害的消费者的补偿,而不重于对违法者的惩戒;

另外与信用制度建设密切相关的法律法规还有待加强,如信用法、信用中介管理及企业质量信用管理条例等一些法规尚未出台实施。虽然《中华人民共和国刑法》(以下简称《刑法》)对假冒伪劣违法者判刑规定较严,但我国在运用《刑法》打击假冒伪劣方面的力度较轻,用《刑法》量刑的比例太低。

#### 4. 当前质量安全形势依然严峻

质量安全事件时有发生。近年来,“问题奶粉”、“地条钢”、“黑心棉”、“土炼油”、“地沟油”、“瘦肉精”、“甲醛超标”等一系列质量安全事件频繁发生。

制售假冒伪劣屡禁不止。2011年我国累计查处各类假冒伪劣案件11.13万起,查获假冒伪劣产品货值55亿元。

消费者质量投诉居高不下。2011年仅中国消费者协会受理的质量投诉就达到30.5万件,占全部投诉的50.2%,已连续10年超过50%。

出口产品通报召回数量较多。我国出口商品长期处于被国外通报召回问题产品数量的首位,连续7年成为出口工业产品被欧盟全球通报批次最多的国家,连续3年占美国和欧盟通报总数的50%以上。

食品产业小、散、乱突出。我国是食品生产消费大国,食品生产经营者有1000多万户。但产业素质总体较低,80%以上是10人以下的作坊式小企业,还有2亿多农产品种植养殖户。如生猪养殖,美国养猪户数为7万,而我国有6700万。

从业人员素质不高。与其他行业相比,食品行业从业人员素质相对较低。据统计,我国从事农产品生产的3.4亿人中,文盲和小学文化程度者约占40%;食品工业和餐饮行业1600万从业人员中,85%以上是受教育水平相对较低的进城务工人员。

### 五、质量振兴已取得初步成效

1996年,国务院颁布实施《质量振兴纲要(1996年—2010年)》以来,产品质量国家监督抽查合格率从1996年的75%提高到2010年的87.6%,出口商品的质量和档次稳步提高,出口商品质量相对稳定,质量竞争力逐步增强,见图1-1、图1-2、图1-3。

在“十一五”期间,一批国家重大工程质量达到国际先进水平。商贸、旅游、金融、物流等现代服务业服务质量有较大改善。覆盖第一、二、三产业及社会事业领域的标准体系初步形成,计量检测、认证认可及质量检验检测技术服务体系基本建立。各地质量兴(强)省、质量兴市(县)活动广泛开展,全社会重视质量的氛围初步形成。



图 1-1 1996—2012 年全国制造业抽查合格率趋势图



图 1-2 2005—2012 年出口商品检验合格率趋势图

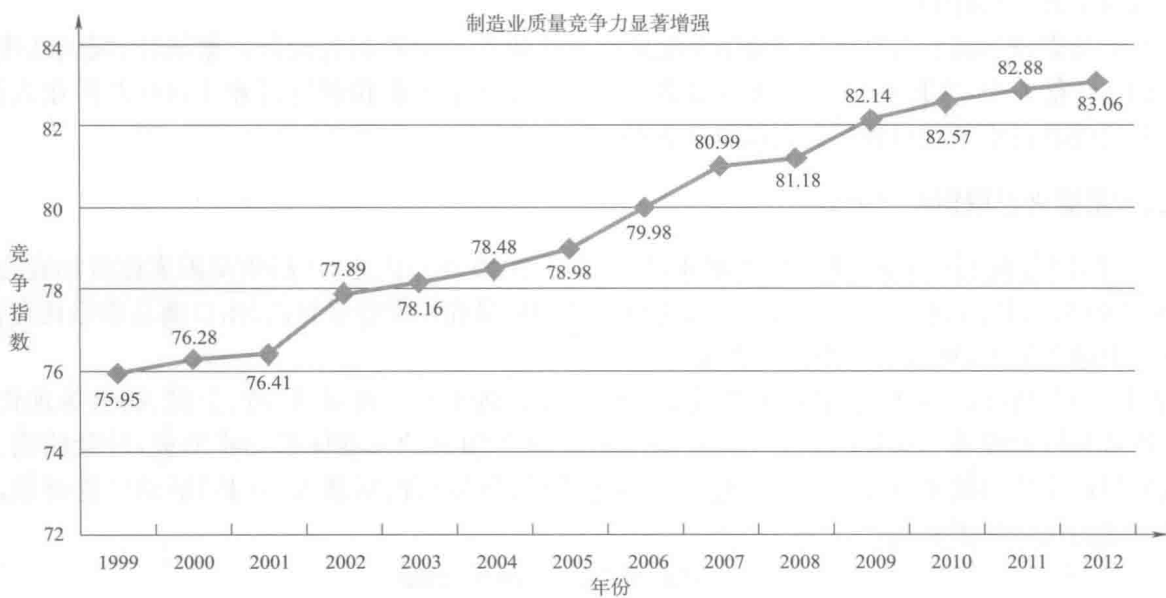


图 1-3 1999—2012 年全国制造业质量竞争力指数

## 六、迫切需要由制造大国向制造强国发展

据美国环球透视公司(HIS Global Insight)等多家权威机构分析,中国 2011 年制造业产值达到 2.05 万亿美元,已经超过美国的 1.78 万亿美元,成为全球制造业第一大国。

从基础工业数据看,2010 年中国粗钢产量 6.27 亿吨,占世界总产量的 44.3%,超过第 2 至第 20 名的总和;水泥产量 18.68 亿吨,占世界总产量 60%;电解铝 1 565 万吨,占世界总量 65%;精炼铜产量占世界 24%,而消费量占世界一半;煤炭产量 32.4 亿吨,占世界总产量的 45%;化肥产量占世界 35%,化纤产量占世界 42.6%;玻璃产量占世界 50%。除了石油、乙烯,中国的基础工业产能大多名列前茅。

在具体产品上,中国的成绩单同样出众:汽车产量 1 826.47 万辆,超过美国,占世界总产量的 25%;船舶产量占世界 41.9%;工程机械占世界 43%。中国还为世界生产了 68%的计算机、50%的彩电、65%的冰箱、80%的空调、70%的手机、44%的洗衣机、70%的微波炉和 65%的数码相机……。

目前,中国制造在关键生产环节与核心部件上技术落后,装备水平低。钢铁、有色金属、石油化工、电力、煤炭、建材等 15 个行业,技术水平普遍比国际落后 5~10 年,有的甚至落后 20~30 年。

中国钢铁产量世界第一,却只有 15%~20%的设备属国际先进水平。宝钢、鞍钢、首钢和武钢四大集团,销售额的总和只有新日铁的 63%。

中国全社会固定资产投资中,设备投资有 2/3 依靠进口。其中光纤制造设备的 100%,集成电路芯片制造设备的 85%,石油化工装备的 80%,轿车、数控机床、纺织机械、胶印设备的 70%是进口的。

劳动生产率低下。美国在 2010 年的制造业产出仅略低于中国,但美国制造业只有 1 150 万工人,而中国制造业雇用了 1 亿人。同时,中国的制造业产出中,“很大一部分来自美国企业的中国子公司”。

我国机械工业增加值率(增加值占总产值比例)仅为 26.5%,而发达国家一般在 35%以上,美国、德国等发达国家超过了 40%,即我国机械工业增加值率比发达国家低 10 多个百分点。制造业增加值率约为美国的 4.38%、日本的 4.37%和德国的 5.56%。

2011 年研究与试验发展(R&D)经费支出 8 610 亿元,比上年增长 21.9%,占国内生产总值的 1.83%。世界经济合作与发展组织(OECD)成员国家平均达 2.29%。

由此可见,我国要从制造大国走向制造强国,坚持质量强国的发展理念是唯一的途径。

## 第二节 我国质量发展的指导思想和工作方针

### 一、质量发展的指导思想

我国质量发展的指导思想是:“高举中国特色社会主义伟大旗帜,以邓小平理论和‘三个代表’重要思想为指导,深入贯彻落实科学发展观,从强化法治、落实责任、加强教育、增强全社会质量意识入手,立足当前,着眼长远,整体推进,突出重点,综合施策,标本兼治,全面提高质量管理水平,推动建设质量强国,促进经济社会又好又快发展。”

质量发展的指导思想确立了一面旗帜、理论思想、质量工作的切入点、工作方法和实现目标,即:

一面旗帜:中国特色社会主义伟大旗帜。

思想理论:邓小平理论、三个代表、科学发展观。

切入点:从强化法治、落实责任、增强全社会质量意识入手。

工作方法:立足当前、着眼长远、综合施策、标本兼治。

实现目标:全面提高质量水平,建设质量强国,推动经济社会又好又快发展。

### 二、质量发展的工作方针

质量发展的工作方针为:“以人为本,安全为先,诚信守法,夯实基础,创新驱动,以质取胜”。

1. 把以人为本作为质量发展的价值导向。质量发展必须不断满足人民群众日益增长的物质文化需要,更好地保障和改善民生。提高质量水平,促进质量发展,也必须依靠人民群众的共同努力。

2. 把安全为先作为质量发展的基本要求。强化质量安全意识,落实质量安全责任,严格质量安全监管,加强质量安全风险管理,提高质量安全保障能力,科学处置质量安全事件,切实保障广大人民群众的身体健康和生命财产安全。

3. 把诚信守法作为质量发展的重要基石。倡导诚实守信、合法经营。增强质量诚信意识,完善质量诚信体系,严厉打击质量违法行为,充分发挥市场机制作用,营造公平竞争、优胜劣汰的市场环境,发展先进的质量文化。

4. 把夯实基础作为质量发展的保障条件。深化理论研究,加强质量法治建设,夯实质量管理基础,加强质量人才培养,推进标准化、计量、认证认可以及检验检测能力建设,不断完善有利于质量发展的





体制机制。

5. 把创新驱动作为质量发展的强大动力。加快技术进步,实现管理创新,提高劳动者素质,优化资源配置,增强创新能力,增强发展活力,推动质量事业全面、协调、可持续发展。

6. 把以质取胜作为质量发展的核心理念。坚持好字优先,好中求快。全面提高各行各业的质量管理水平,发挥质量的战略性、基础性和支撑性作用,依靠质量创造市场竞争优势,增强我国产品、企业、产业的核心竞争力。

### 第三节 我国发展目标 and 主要措施

#### 一、我国质量发展目标

《质量发展纲要(2011—2020年)》采取时间长短结合、定性定量结合、与国家“十二五”规划及其他规划目标结合的方式,分别设置了到2015年和2020年质量发展的目标。到2015年的目标,以定量为主;到2020年的目标,作为长期发展目标,主要以定性表述为主。发展目标中,涉及产品质量、工程质量、服务质量和质量基础的主要发展指标共45个,其中定量指标7个(见表1-1),定性指标38个(见表1-2)。

##### 1. 产品质量

到2015年,制造业主要行业和战略性新兴产业的产品质量水平达到或接近国际先进水平,产品质量合格率稳步提高,主要工业产品的质量损失率逐步下降,重大装备部分关键零部件、基础元器件、基础材料等重点工业产品和重要消费类产品的技术质量指标达到或接近国际先进水平,形成一批由我主导的国际标准,战略性新兴产业主要产品质量处于国际先进水平。农业标准化生产普及率超过30%,主要农产品质量安全抽检合格率稳定在96%以上,产品质量国家监督抽查合格率稳定在90%以上。到2020年,基本建成食品质量安全和重点产品质量检测体系。

##### 2. 工程质量

到2015年,人民群众对工程质量(尤其住宅质量)满意度明显提高,建设工程质量投诉率逐年下降,大中型工程项目一次验收合格率达到100%,其他工程一次验收合格率达到98%以上。到2020年,国家重点工程质量达到国际先进水平,人民群众对工程质量满意度显著提高。

##### 3. 服务质量

到2015年,批发、零售、住宿、餐饮、居民服务、旅游、家庭服务、文化体育产业等生活性服务领域质量标准与国际先进水平接轨,建成一批国家级服务标准化示范区,培育形成一批凝聚民族文化特色的服务品牌和精品服务项目,生产性服务业顾客满意度达到80以上,生活性服务业顾客满意度达到75以上。到2020年,建成一批国家级综合服务业标准化试点,骨干服务企业和重点服务项目的服务质量达到或接近国际先进水平。

表 1-1 主要定量质量发展目标指标

类别	序号	指标名称	指标涵义	2015年目标值
产品质量	1	农业标准化生产普及率	农产品按标准化方式组织生产的面积与农产品生产面积的比值	超过30%
	2	主要农产品质量安全抽检合格率	该指标由农业部提供。其含义为:按照规定的方法、程序和标准对主要农产品实施抽样检验,判定为符合质量安全标准的样品数量占全部抽检样品数的百分比	96%以上
	3	产品质量国家监督抽查合格率	国家有关部门依法组织对在国内生产、销售的可能危及人体健康和人身、财产安全的产品,影响国计民生的重要工业产品以及消费者、有关组织反映有质量问题的重点产品进行有计划地抽样、检验,判定为质量合格的样品数量与全部抽查样品数量的百分比	90%以上